

University of Groningen

## Toegepaste Conversatieanalyse

Noordegraaf, Martine; Schep, Ellen; Koole, Tom

*Published in:*  
Kwalon

**IMPORTANT NOTE:** You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

*Document Version*  
Publisher's PDF, also known as Version of record

*Publication date:*  
2018

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

*Citation for published version (APA):*

Noordegraaf, M., Schep, E., & Koole, T. (2018). Toegepaste Conversatieanalyse. *Kwalon*, 23(2), 6-15.

### Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

### Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

*Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.*

Bedankt voor het downloaden van dit artikel. De artikelen uit de (online)tijdschriften van Uitgeverij Boom zijn auteursrechtelijk beschermd. U kunt er natuurlijk uit citeren (voorzien van een bronvermelding) maar voor reproductie in welke vorm dan ook moet toestemming aan de uitgever worden gevraagd.

# Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (postbus 3060, 2130 KB, [www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.cedar.nl/pro](http://www.cedar.nl/pro)).

*No part of this book may be reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher.*

[info@boomamsterdam.nl](mailto:info@boomamsterdam.nl)  
[www.boomuitgeversamsterdam.nl](http://www.boomuitgeversamsterdam.nl)

# Toegepaste Conversatieanalyse

Martine Noordegraaf, Ellen Schep & Tom Koole\*

In dit artikel bespreken we de waarde van de methode van Toegepaste Conversatieanalyse voor het sociaal werk aan de hand van het project Professioneel Ouderschap in Gezinshuizen en het daaruit voortgekomen promotieonderzoek 'Hechting in interactie'. Hoewel Toegepaste Conversatieanalyse meerdere functies heeft, beperken we ons in dit artikel tot de functies: ontdekken, verhelderen en respecificeren. We laten zien dat Toegepaste Conversatieanalyse bij uitstek geschikt is voor het beantwoorden van een *hoe-vraag*.

## Onderzoeksproject Professioneel Ouderschap in Gezinshuizen

Een professionele opvoeder, ook wel gezinshuisouder genoemd, werkt en woont met kinderen en jongeren met complexe problematiek in de context van een gewoon gezinsleven (Bartelink, 2013). Deze jeugdigen kunnen vanwege allerlei omstandigheden niet meer opgroeien in hun gezin van herkomst en worden om die reden in een gezinshuis geplaatst. In gezinshuizen wordt een stabiele en professionele omgeving geboden, wat een kind de mogelijkheid geeft zich voor langere tijd te hechten aan de gezinshuisouder. Toch wordt deze beoogde continuïteit niet altijd behaald, omdat vooral in de adolescentieperiode (12-18 jaar) veel plaatsingen eerder worden afgebroken (Wunderink, 2017). Deze uitval van adolescenten uit gezinshuizen is de aanleiding geweest voor het project 'Professioneel Ouderschap in Gezinshuizen'. Er zijn meerdere factoren die bijdragen aan de stabiliteit van een plaatsing. De totstandkoming van een professionele relatie tussen de opvoeder en de jongere is hierin van cruciaal belang. In het project wilden we niet alleen weten *wat* in deze relatie van belang is en *waarom*, maar wilden we vooral zicht krijgen op het *hoe* van de professionele relatie. Daarom hebben we, naast focusgroepen met gezinshuisouders, ook gebruikgemaakt van video-observatie. Deze laatste methode staat centraal in dit artikel.

\* Dr. Martine Noordegraaf is lector Jeugd en Gezin en opleidingsdocent onderzoek aan de Christelijke Hogeschool Ede. E-mail: mnoordegraaf@che.nl. Ellen Schep MSc is promovenda aan de Rijksuniversiteit Groningen en opleidingsdocent pedagogiek en onderzoek aan de Christelijke Hogeschool Ede. E-mail: hhschep@che.nl. Prof. dr. Tom Koole is hoogleraar Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de Rijksuniversiteit Groningen. E-mail: Tom.Koole@RUG.nl.

## Video-opnamen van avondmaaltijden in gezinshuizen als data

Om daadwerkelijk te kunnen zien *hoe* professionele opvoeders aansluiting maken met adolescenten in een gezinshuis, hebben we twee werkveldpartners gevraagd om elk drie gezinshuizen te selecteren waar ervaren professionele opvoeders werken, blijkend uit opleiding en ervaring. In deze zes gezinshuizen hebben we toestemming van alle betrokkenen gekregen om een videocamera op een statief neer te zetten op de plaats waar de avondmaaltijd gebruikt wordt. Via deze camera zijn gedurende drie weken vanuit dezelfde plek elke dag opnamen gemaakt tussen 16.00 en 19.00 uur. De opnamen hebben in totaal 375 uur materiaal opgeleverd. Dit materiaal is in zijn geheel bekeken door een groep van drie onderzoekers, samen met acht studenten. In de volgende paragrafen geven we weer hoe we deze data geanalyseerd hebben met behulp van Conversatieanalyse en de daarop gebaseerde methode van Toegepaste Conversatieanalyse. Ook laten we een voorbeeld van een analyse zien gebaseerd op het hier beschreven onderzoeksmateriaal.

## Conversatieanalyse als methode van data-analyse

Voor het analyseren van de video-opnamen hebben we gebruikgemaakt van de methode van (Toegepaste) Conversatieanalyse. Deze methode geeft handvatten om transcripten van video-opnamen tot in detail te analyseren en om de patronen binnen de opgenomen gesprekken in kaart te brengen (Sidnell & Stivers, 2013). Conversatieanalyse is een methode van onderzoek die erop gericht is om de manieren waarop mensen in gesprekken tot sociale actie komen, in kaart te brengen (Antaki, 2011, p. 1). Het gaat uit van de gedachte dat mensen gesprekken nodig hebben om elkaar te kunnen begrijpen. En dan hebben we het niet over begrijpen in intra-psychische zin (ik begrijp wat jij voelt, ik begrijp wat jij denkt, ik begrijp wat jij wilt), maar in interactionele zin (ik hoor wat jij zegt, ik geef een passende reactie en zo kunnen we door met het volgende). Dit begrijpen is nodig om tot sociale handelingen te komen, variërend van het maken van een afspraak tot inchecken bij de douane of iemand ten huwelijk vragen. Mensen laten elkaar voortdurend weten wat ze aan het doen zijn en hoe ze hebben begrepen wat de ander aan het doen is (Mondada, 2011).

Studies waarbinnen Conversatieanalyse wordt gebruikt als methode van onderzoek brengen dus in kaart hoe en via welke patronen mensen tot sociale actie komen en geven ook een verklaring wanneer die actie niet lukt (Sidnell & Stivers, 2013, p. 77). Daarmee heeft Conversatieanalyse een eigen kennisveld ontwikkeld, wat ook wel microsociologie wordt genoemd, oftewel de studie van sociale interactie met microscopische precisie. In dit artikel zullen we niet op dit kennisveld ingaan, maar vooral laten zien hoe de methode van Conversatieanalyse als middel gebruikt kan worden om professionele praktijken te verbeteren. Om die reden zullen we uitwerken hoe Conversatieanalyse kan worden toegepast middels de zogenaamde Toegepaste Conversatieanalyse.

## Toegepaste Conversatieanalyse

Toegepaste Conversatieanalyse is een middel om niet zozeer kennis te verkrijgen over sociale interactie zelf, maar om door middel van bestudering van interactie een probleem te verhelpen. De meest gebruikte doelen van Toegepaste Conversatieanalyse zijn:

1. ontdekken: verhelderen hoe gesprekken werken in bepaalde institutionele contexten, zoals in een school, een huisartsenpraktijk of in sociaal werk, zodat meer inzicht in deze praktijken kan worden verkregen;
2. verbeteren: suggesties doen om gespreksvoering te verbeteren, zodat professionele praktijken worden versterkt.

In Nederland heeft toegepast conversatie-analytisch onderzoek bijvoorbeeld geleid tot het verbeteren van een communicatietool voor ALS-patiënten (Koole & Mak, 2014) en tot het aanpassen van de openingsvraag in 112-gesprekken (Koole & Verberg, 2017). Antaki heeft op basis van een grondige studie van bestaande projecten waarin Conversatieanalyse als middel is ingezet, nog vier extra doelen van Toegepaste Conversatieanalyse onderscheiden:

3. respecificeren: bestaande concepten vanuit een interactioneel perspectief benaderen en onderzoeken, zodat inzichten in bepaalde disciplines (zoals de pedagogiek) worden verrijkt met interactionele inzichten;
4. blootleggen: onthullen hoe in interacties impliciete assumpties een rol spelen, zodat mensen zich bewust worden van vaak onuitgesproken heersende idealen;
5. diagnosticeren: de analyse van een interactie gebruiken om vast te stellen of iemand lijdt aan een bepaalde ziekte. Bijvoorbeeld door te bestuderen hoe iemands taalgebruik verandert bij of na een beroerte;
6. behandelen: een persoon die problemen heeft met interactie als gevolg van een ziekte (zoals afasie of autisme) helpen om interactioneel vaardiger te worden (vgl. Antaki, 2011).

In het project Professioneel Ouderschap hebben we vooral aan het ontdekken en verbeteren van vaardigheden gewerkt. We hebben in kaart gebracht welke interactionele vaardigheden professionele opvoeders gebruiken om aansluiting te maken met adolescenten. Hiervoor zijn uit de 375 uur videomateriaal 156 fragmenten gedestilleerd waarin Professionele Opvoeders 'tot opvoeding komen'. Deze fragmenten zijn getranscribeerd met behulp van bij de methode van Conversatieanalyse behorende transcriptieconventies. Aan het einde van dit artikel staan de conventies opgenomen die gebruikt zijn voor de in dit artikel opgenomen transcripten (ontleend aan Mazeland, 2003). Deze getranscribeerde fragmenten zijn verdeeld in een aantal clusters van vaardigheden zoals: 'zelfonthulling' (een adolescent aan het praten krijgen), 'regels' (tot afspraken komen) en 'gezin van herkomst' (praten over de ouders, broers en zussen van de adolescent). Deze vaardigheden hebben we gebruikt om een scholing te ontwikkelen voor beginnende Professionele Opvoeders en voor studenten Sociaal Werk. De uitkomsten van dit project zijn te vinden op [www.professioneelouderschap.nl](http://www.professioneelouderschap.nl). Hier is bijvoorbeeld ook een tool te

vinden waarmee Professionele Opvoeders hun eigen interactionele vaardigheden in kaart kunnen brengen.

In het volgende voorbeeld bespreken we hoe Toegepaste Conversatieanalyse is ingezet om het concept hechting te respecificeren. Dit voorbeeld maakt deel uit van het promotieonderzoek 'Hechting in interactie' van Schep (2014-heden), waarin wordt onderzocht hoe hechting eruitziet in dagelijkse interacties. Dit promotieonderzoek is een vervolgstudie van het project Professioneel Opvoeden en maakt gebruik van de data die daarin zijn verzameld. Alle betrokkenen hebben toestemming gegeven om de beelden voor dit promotieonderzoek te benutten.

## Fundamentele Toegepaste Conversatieanalyse

We presenteren hier beknopt hoe de methode van Toegepaste Conversatieanalyse kan bijdragen aan het respecificeren van concepten, door Antaki (2011) ook wel Fundamentele Toegepaste Conversatieanalyse genoemd.

### *Hechting nader bekeken*

Onder hechting wordt een nauwe affectieve en langdurige relatie verstaan tussen een kind en één of meerdere opvoeders (Ainsworth, Blehar, Waters & Wall, 1978). Professionele opvoeders gaven in de focusgroepen aan het lastig te vinden om een hechtingsrelatie vorm te geven in het dagelijks leven, omdat jongeren beschadigd zijn in hun vertrouwen in volwassenen en vaak ambivalent of soms ronduit agressief reageren op nabijheid (Van de Koot & Schep, 2014).

Uit de literatuur blijkt echter dat het tot stand brengen van een gehechtheidsrelatie in een professionele opvoedrelatie mogelijk is. Dit wordt onder andere duidelijk uit longitudinaal onderzoek naar gehechtheid met als conclusie dat een biologische band geen noodzakelijke voorwaarde is voor het vormen van een affectieve relatie (Juffer, 2010). Zo schrijft Juffer (2010, p. 42): 'Gehechtheid blijkt veranderbaar als kinderen correctieve gehechtheidservaringen krijgen aangeboden of als (pleeg)ouders ondersteund worden bij een sensitievere omgang met hun kind.' Hoe professionele opvoeders dit doen in relatie tot adolescenten die in een gezinshuis wonen, staat centraal in dit onderzoek. De centrale vraag hierbij is: hoe wordt hechting zichtbaar in alledaagse interacties tussen professionele opvoeders en opgenomen jongeren in gezinshuizen?

### *Respecificatie van het begrip hechting*

De basis van de hechtingstheorie is ontwikkeld op basis van observaties van ouder-kind-interacties (Ainsworth et al., 1978). Deze observaties zijn gedaan bij jonge kinderen onder de vier jaar. We weten dus niet hoe hechting eruitziet gedurende de adolescentieperiode. Ook wordt in de huidige literatuur hechting sterk benaderd als een intrapsychisch gegeven, een mentale staat die je kunt meten en beoordelen. Wij pleiten echter voor een meer interactioneel perspectief van hechting, waarbij hechting wordt gevormd en geuit in interacties. Willen we meer te weten komen over hechting, dan moeten we bestuderen hoe hechtingsuitingen eruitzien in de relatie van (in ons geval) een professionele opvoeder en adolescent. We hopen

hiermee de kennis over het concept hechting verder uit te kunnen werken. We laten zien dat directe observatie en gedetailleerde analyse van een dagelijkse situatie zichtbaar kunnen maken hoe sensitiviteit en responsiviteit eruitzien in dagelijkse interacties.

#### *Gespreksuitnodigingen van professionele opvoeders*

Hechting doet zich op verschillende manieren voor in interactie. Zoals eerder beschreven is een sensitieve en responsieve houding van Professionele Opvoeders van groot belang. Om iets te leren over hoe sensitiviteit en responsiviteit, als basisvoorwaarde voor het ontstaan en onderhouden van een hechtingsrelatie, eruitzien in interactie, is gekeken naar momenten waarop Professionele Opvoeders jongeren uitnodigen om iets te vertellen (Schep, Koole & Noordegraaf, 2016).

Zowel verbale als non-verbale communicatie speelt een belangrijke rol in de interactie tussen ouders en kinderen, en deze interactie verstevigt hun relatie. Vanuit dit pedagogische perspectief is een belangrijke verantwoordelijkheid van Professionele Opvoeders om te zorgen voor interactie met de adolescenten. Zo wordt in verschillende onderzoeken beschreven dat een ouder die betrokkenheid en interesse laat zien, de jeugdige de boodschap geeft dat het de moeite waard is om naar te luisteren, wat het zelfvertrouwen van het kind verstevigt (zie o.a. Juffer, 2010; Bartelink, 2013). Maar er zijn allerlei factoren die deze interactie kunnen bemoeilijken. In de adolescentiefase bijvoorbeeld moeten ouders ruimte geven aan de jongere om te groeien in autonomie en tegelijkertijd ook nabij blijven om de adolescent te ondersteunen (Allen, 2008). Dat maakt de interactie met adolescenten soms problematisch, wat duidelijk naar voren kan komen in het misverstaan van uitnodigingsvragen. We zullen hiervan enkele voorbeelden bespreken.

Vanuit het perspectief van Conversatieanalyse kunnen uitnodigingen om iets te vertellen op verschillende manieren worden gedaan. Een uitnodiging kan bijvoorbeeld worden gedaan door een vraag te stellen. Een vraag kan ook weer worden opgesplitst in verschillende typen vragen: een ja/nee-vraag of bijvoorbeeld een WH-vraag (met één van de woorden: wat, waar, wanneer, wie, waarom, hoe). Elk type vraag verzoekt om bepaalde informatie. Zo wordt met een ja/nee-vraag een ja/nee-antwoord uitgelokt en met een wanneer-vraag wordt informatie gevraagd over tijd. Daarmee wordt met de vraag het antwoord al deels bepaald. Dit heeft ook met andere aspecten te maken. Zo laat de vorm van de uitnodiging preferentie zien (Hayano, 2013): dat wat het gewenste antwoord is. Ook laat de vorm van de uitnodiging zien hoeveel kennis de spreker heeft over het onderwerp van de uitnodiging (Button & Casey, 1985). De vraag 'Wat heb je vandaag gedaan?' laat minder kennis zien bij de spreker dan de vraag: 'Hoe was je schooldag vandaag?' Daarnaast is het altijd belangrijk dat een luisteraar actief luistert, wat de spreker stimuleert meer te vertellen. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door korte reacties (continueerders genoemd), aanvullende vragen of door woorden van de spreker te herhalen (Stivers, 2008). Ook non-verbaal kan iemand luisteraarschap (en dus interesse) laten zien, bijvoorbeeld door knikken, het maken van oogcontact of door zich naar iemand toe te wenden (Stivers, 2008).

*Uitnodiging door middel van een ja/nee-vraag*

In onze data zien we dat Professionele Opvoeders de jongeren op verschillende manieren uitnodigen om iets te vertellen. Vanuit conversatie-analytisch perspectief wordt altijd gekeken naar hoe participanten (in dit geval de Professionele Opvoeders en de jongeren) op elkaar reageren en daarmee aan elkaar laten zien hoe zij de uiting van de ander interpreteren. Zij laten deze interpretatie zien in de reactie die ze geven.

1. PV ((maakt oogcontact met pj(18)))
2. PV ben je naar je nieuwe stage gegaan,
3. Pj(18) ((schudt nee))
4. PV ben je naar school geweest
5. Pj(18) ((knikt))
6. PV en,
7. Pj(18) gewoon zoals altijd
8. Pj(18) ja alleen nu was het uh (.)

*Fragment 1: een ja/nee-vraag*

In het eerste fragment zien we een gesprek tussen de 18-jarige Ronaldo (Pj(18)) en zijn Professionele Opvoeders. Eerst maakt zijn Professionele Vader (PV) oogcontact met Ronaldo, hij knikt wanneer ze oogcontact hebben (regel 1). Op dat moment vraagt hij aan Ronaldo of hij vandaag naar zijn stage is geweest (regel 2).

Tijdens de vraag is Ronaldo aan het eten, hij schudt nee als reactie op de vraag. In regel 5 zien we Ronaldo knikken als reactie op de tweede vraag: 'Ben je naar school geweest?' De twee vragen 'Ben je naar je nieuwe stage gegaan?' en 'Ben je naar school geweest?' zijn voorbeelden van ja/nee-vragen. Ze vragen om een ja/nee-antwoord. Echter, in deze situatie lijken deze vragen meer in zich te hebben, zoals we in regel 6 kunnen zien. De Professionele Vader zegt dan alleen 'en', wat voor Ronaldo een uitnodiging is om meer te vertellen. De combinatie van de gesloten vragen en de 'en' is bij elkaar dus een voldoende teken voor Ronaldo om zijn verhaal te doen. Hij behandelt de 'en' als een vraag: 'Hoe is het gegaan?' Hij vertelt in regel 7 dat hij een normale dag heeft gehad: 'gewoon zoals altijd' en laat daarmee zien dat de Professionele Vader weet hoe zijn dagelijkse routine eruitziet. Het laat ons zien dat hij zijn ervaringen vaker deelt. Vervolgens vertelt hij over de ene uitzondering die dag: 'alleen nu was het uh' en hij legt vervolgens uit dat verschillende groepen studenten verschillende activiteiten deden gedurende de dag.

Analyse van alle uitnodigingen laat zien dat de meeste uitnodigingen worden gedaan door middel van ja/nee-vragen; deze lijken echter een bredere functie te hebben dan alleen de vraag om een ja/nee-antwoord. Vrijwel elk van deze uitnodigingen loopt uit op een uitvoerige vertelling, waardoor de uitnodiging startend met een ja/nee-vraag meer de functie lijkt te hebben van het introduceren van een gespreksonderwerp. Vervolgens wordt de adolescent met enkele andere uitingen voortdurend uitgenodigd tot verder vertellen.

*Verteluitnodiging door middel van een WH-vraag*

Een tweede fragment laat een verteluitnodiging zien van een Professionele Opvoeder door middel van een WH-vraag (wat, waarom, wie, wanneer, hoe). Voorafgaand



aan de uitnodiging is er stilte aan tafel en een opmerking van de Professionele Moeder Anke. Vervolgens vraagt Anke aan de 18-jarige Ronaldo (Pj(18)): ‘Ronaldo wat heb je gedaan op school?’ Met het woord ‘wat’ vraagt Anke niet alleen *óf* hij naar school is geweest, maar ook specifiek naar *wat* hij heeft gedaan. Ze bepaalt daarmee een agenda voor de vertelling. Het gesprek wordt opgebouwd door verschillende uitingen van zowel PM Anke als PV Roel.

1 PM Lekker jon↑gens  
 2 (0.2)  
 3 Pm(13) ja ((knikkend))  
 4 PM Ro Ronal↑do wat heb jij gedaan op ↑school  
 5 Pj(18) drie toetsen ge↑had  
 6 (.)  
 7 PM ↑Oh  
 8 Pj(18) Presenteren=  
 9 PV =ja  
 10 Pj(18) Wiskunde  
 11 E::n >luisteren<  
 12 PV Luister↑en  
 13 (0.1)  
 14 PV Waar moest je naar ↑luisteren dan  
 15 Pj(18) naar e:eh een leerkracht  
 16 die las dan een stuk tekst voor=  
 17 PV =↑Ja:a  
 18 Pj(18) en daar moesten wij dan e:eh >vragen bij beantwoorden<  
 19 PV en waar ging die tekst o↑ver  
 20 Pj(18) Over ↑e:eh de ↑fraude van de ↑bank↑pas

### **Fragment 2: een WH-vraag**

Met de vraag in regel 4: ‘Ronaldo wat heb je gedaan op school’ vraagt PM Anke Ronaldo te vertellen *wat* hij heeft gedaan. Ronaldo antwoordt met de gevraagde ‘wat-informatie’: ‘drie toetsen gehad’. Met een omhooggaande ‘oh’ in regel 7, dat aanduidt dat PM Anke het antwoord als nieuws ontvangt, nodigt ze Ronaldo uit om meer te vertellen over de toetsen. In het vervolg van de conversatie wisselen PV en PM elkaar af met continueerders (‘ja’, regel 9 en 17) en aanvullende vragen tussen de uitingen van Ronaldo; dit zijn tekenen van luisteraarschap. Het interactionele project is geslaagd: de verteluitnodiging van Moeder Anke is geaccepteerd door Ronaldo door te vertellen wat hij vandaag gedaan heeft op school. Daarnaast laat de vorm van de uitnodiging zien dat Moeder Anke op de hoogte is van het feit dat Ronaldo op school is geweest (daar kennis van heeft) en dat ze daarover graag meer wil weten. In dit voorbeeld zien we dat het gesprek zonder veel moeite op gang lijkt te komen en voortgaat. Door zijn antwoorden laat Ronaldo zien bereid te zijn informatie te delen.

### **Betekenis van Toegepaste Conversatieanalyse voor de praktijk**

Een gezinshuis is een kansrijke alternatieve opvoedomgeving voor uithuisgeplaatste kinderen en jongeren. De professionele relatie tussen de Professionele Opvoeder en de opgenomen jongere is van cruciaal belang voor het slagen van een

gezinshuisplaatsing. Beeldanalyse heeft ons inzicht gegeven in hoe ervaren Professionele Opvoeders ‘opvoeding doen’ door het gebruik van verschillende vaardigheden. Deze vaardigheden bieden heel concrete handvatten voor beginnende Professionele Opvoeders en studenten Social Work die het dagelijks handelen in een opvoedpraktijk nog in de vingers moeten krijgen. Toegepaste Conversatieanalyse kan dus worden ingezet om vaardigheden te ontdekken die gebruikt kunnen worden om het handelen van sociaal werkers te verbeteren. De door ons ontdekte vaardigheden zijn dan ook geïntegreerd in lesmateriaal voor studenten en Professionele Opvoeders met als doel om te laten zien *hoe* ervaren opvoeders opvoeding doen, maar ook om het eigen vaardighedenpakket onder de loep te nemen en te leren van deze voorbeelden om deze in de eigen context en passend bij de eigen persoonlijkheid toe te passen. Zo hebben Professionele Opvoeders opnamen gemaakt in hun eigen gezinshuis en hebben zij deze samen met hun werkbegeleider geanalyseerd met behulp van ons reflectie-instrument. Op dat instrument scoort de Professionele Opvoeder, de partner en de werkbegeleider of de Opvoeder gebruikmaakt van technieken behorend bij: het stellen van regels, het uitlokken van zelfonthulling, het praten over het gezin van herkomst, vindbaarheid en het geven van feedback. De uitkomst hiervan is bedoeld om er blijvend in gesprek over te zijn: Welke technieken behoren bij mijn natuurlijke manier van doen als Professioneel Opvoeder en welke zet ik minder in? Zijn er technieken waarmee ik zou willen oefenen? Hoe zetten andere opvoeders die in? Het resultaat hiervan is dat gezinshuizen zijn gaan letten op hun interactionele vaardigheden en dat zij hun repertoire zijn gaan uitbreiden.

Naast het ontdekken en verbeteren van vaardigheden van professionals kan het gebruik van Toegepaste Conversatieanalyse als methode van onderzoek ook tot theorievorming leiden, wanneer de ontdekte vaardigheden worden toegepast op een bestaand concept. Daar waar veel kennis beschikbaar is over hechting, sensitiviteit en responsiviteit, helpt het onderzoek ‘Hechting in interactie’ om inzicht te krijgen in het *hoe* van deze begrippen in de dagelijkse interacties. Hiermee wordt Toegepaste Conversatieanalyse ingezet om het concept hechting te respecificeren. De combinatie van pedagogische kennis en interactionele kennis geeft nieuwe en concrete inzichten over het aangaan en onderhouden van opvoedrelaties met adolescenten. De variatie in uitnodigingen van Professionele Opvoeders en hoe deze verschillende uitnodigingen uitwerken in de interactie, laten zien dat opvoeders een keuze hebben in hoe zij jongeren uitnodigen om iets te vertellen en daarbij andersoortige informatie kunnen verwachten. Dit maakt het begrip hechting ineens een stuk concreter. Het geeft de Professionele Opvoeder aanwijzingen hoe sensitief te handelen, waardoor de hechtingsrelatie kan groeien.

## Discussie

Onze ervaring met het gebruik van Toegepaste Conversatieanalyse laat zien dat video-observatie, samen met een gedetailleerde analyse van de transcripten, zicht geeft op variaties in het daadwerkelijk handelen van een professional. Voor sociaal werk zou dit type onderzoek van grote meerwaarde kunnen zijn, omdat dit beroep

bij uitstek bestaat uit vormen van gespreksvoering. Om de kwaliteit van het sociaal werk te verbeteren is aandacht voor en training in gespreksvoering tijdens de opvoedingspraktijk in onze overtuiging dan ook cruciaal. Toegepaste Conversatieanalyse beantwoordt een *hoe*-vraag, namelijk over het handelen van de professional. Het gaat niet om gedachten van professionals over hun handelen of om instructies uit leerboeken over dat handelen. Het geeft ook niet direct een verklaring over het handelen. Wat het doet, is het handelen zichtbaar maken. Dit handelen is binnen het sociaal werk vaak een black box. Kennis hierover is schaars. Wij denken dat het sociaal werk en sociaal werkers baat hebben bij meer kennis over gesprekshandelingen en het effect ervan in interactie. Deze microvorm van het bestuderen van effect (wat doet mijn gespreksuiting met een ander) biedt sociaal werkers kansen om de aansluiting bij hun hulpvragers te verbeteren.

## Literatuur

- Ainsworth, M.D.S., Blehar, M.C., Waters, E., & Wall, S. (1978). *Patterns of attachment: A psychological study of the strange situation*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Allen, J.P. (2008). The attachment system in adolescence. In J. Cassidy & P.R. Shaver (Eds.), *Handbook of attachment: Theory, research, and clinical applications* (2nd ed., pp. 419-435). New York, NY: Guilford Press.
- Antaki, C. (2011). *Applied conversation analysis: Intervention and change in institutional talk*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Bartelink, C. (2013). *Uithuisplaatsing: wat werkt?* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Button, G., & Casey, N. (1985). Topic nomination and topic pursuit. *Human Studies*, 8(1), 1-55.
- Hayano, K. (2013). Question design in conversation. In J. Sidnell & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 395-414). Oxford: Wiley-Blackwell.
- Juffer, F. (2010). Beslissen over jeugdigen in problematische opvoedingssituaties: Inzichten uit gehechtheidsonderzoek. *Raad voor de rechtspraak: Research Memoranda*, 6, 6.
- Koole, T., & Mak, P. (2014). Using conversation analysis to improve an augmented communication tool. *Research on Language and Social Interaction*, 47(3), 280-291.
- Koole, T., & Verberg, N. (2017). Aligning caller and call-taker: The opening phrase of Dutch emergency calls. *Pragmatics and Society*, 8(1), 129-153.
- Koot, D. van de, & Schep, E. (2014). *Rapportage focusgroepen RAAK-project 'Professioneel ouderschap: interactionele vaardigheden in alledaagse leefsituaties in gezinshuizen'*. Ede: Lectoraat Jeugd en Gezin, Christelijke Hogeschool Ede. Online gepubliceerd op: [www.professioneelouderschap.nl](http://www.professioneelouderschap.nl).
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatie-analyse*. Bussum: Coutinho.
- Mondada, L. (2011). Understanding as an embodied, situated and sequential achievement in interaction. *Journal of Pragmatics*, 43(2), 542-552.
- Schep, E., Koole, T., & Noordegraaf, M. (2016). Getting, receiving and holding attention: How adolescents' telling initiations work out in interaction with Professional Parents in family homes. *International Journal of Child and Family Welfare*, 17(1/2), 10-26.
- Sidnell, J., & Stivers, T. (Eds.). (2013). *The handbook of conversation analysis*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Stivers, T. (2008). Stance, alignment, and affiliation during storytelling: When nodding is a token of affiliation. *Research on Language and Social Interaction*, 41(1), 31-57.
- Wunderink, A. (2017). *Factsheet Gezinshuizen: de aantallen in 2016*. De Glind: Gezinspiratieplein.

## Transcriptieconventies

### *Respondenten*

---

PV	Professionele Vader
PM	Professionele Moeder
Pj	Puberjongen
Pm	Pubermeisje
Pj/Pm(getal)	Het getal achter Pj of Pm staat voor de leeftijd van de puberjongen of het pubermeisje.

---

### *Gesprekverloop*

---

((knikt))	Weergave van non-verbaal gedrag.
(1.5)	Een stilte met een duur van het aantal aangegeven seconden, hetzij binnen een uiting van eenzelfde spreker (beurt-intern), hetzij tussen de beurten van twee opeenvolgende sprekers (beurt-extern).
(.)	Stilte korter dan 0,4 seconden.
tekst=	Er is geen waarneembare stilte tussen de beurten van twee op elkaar volgende
=tekst2	sprekers, of tussen opeenvolgende uitingseenheden van dezelfde spreker.

---

### *Prosodie/vocale technieken*

---

,	De komma wijst op een licht stijgend intonatieverloop.
↑	Toonbeweging omhoog (voor de aanduiding van een lokale toonbeweging, voor de duur van één lettergreep, of binnen een lettergreep).
↓	Toonbeweging omlaag.
<u>accent</u>	De onderstreepte lettergreep of klank is geaccentueerd.
re::kken	De betreffende (mede-)klinker is opvallend langer dan 'normaal' is voor deze spreker.
>	De tekst die volgt, wordt relatief sneller uitgesproken (afsluitingsteken: < ).

---

(uit: Mazeland, 2003)